

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan di PT. BPRS Almadinah Tasikmalaya Perseroda

Maya Muharomah¹ Ganjar Santika² Muhammad Kaharudin Yasin³

Program Studi Perbankan Syariah, Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Ar-Risalah, Kabupaten
Ciamis, Provinsi Jawa Barat, Indonesia^{1,2,3}
Email: mayamuharomah12@gmail.com¹

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan di PT BPRS Almadinah Tasikmalaya Perseroda. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan data mentah dan data menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif besar terhadap kepuasan nasabah, dan hasil uji t adalah $7661 > t$ tabel 1661. Oleh karena itu H_0 ditolak dan H_a diterima karena variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Tantangan bisnis menjadi semakin tidak pasti dan tidak menentu di era globalisasi. Organisasi harus menghadapi tantangan internal dan eksternal yang kompleks. Dalam konteks ini, organisasi harus lebih kreatif dan inovatif agar dapat melahirkan terobosan-terobosan strategis yang dapat memaksimalkan perolehan sasaran institusi. Lembaga keuangan bersaing dengan lembaga keuangan perbankan, lembaga keuangan non bank, lembaga keuangan syariah, dan lembaga keuangan umum sebagai penyedia jasa. Semua organisasi harus mampu mengantisipasi lingkungan persaingan yang semakin kompetitif dan menawarkan kebijakan layanan strategis (Azisah, 2019). Pada saat yang sama, permintaan dana atau modal semakin meningkat dengan berkembangnya lembaga keuangan konvensional ataupun syariah. Contohnya seperti bank, koperasi dan BMT. Salah satu lembaga keuangan dan perbankan syariah yang operasionalnya menganut Muamalah Islam atau hukum Syariah adalah BPRS (Qomaruddin, 2014).

Sistem perbankan syariah yang berbasis bagi hasil dicirikan sebagai bank alternatif yang mengutamakan keadilan dan saling menguntungkan baik bagi nasabah maupun bank dalam bertransaksi, etika investasi, dan mengutamakan keuntungan. Nilai kemasyarakatan dan persaudaraan dalam produksinya, serta penghindaran kegiatan riba dalam segala kegiatan, terutama dalam transaksi keuangan. Tujuan utama perbankan syariah adalah agar umat Islam tidak bergantung pada bank konvensional sehingga terhindar dari berbagai bentuk riba, gharar, maysir dan bentuk lainnya. Hal ini terdapat dalam firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 278:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَذَرُوْا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَاۤ اِنَّ كُنْتُمْ مُّؤْمِنِيْنَ

Artinya: "Wahai orang yang beriman! Jika Anda seorang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan jangan mengumpulkan sisa riba". (Q.S Al-Baqarah:278)

Dan didalam Q.S An-Nisa ayat 161 yang menjelaskan siksaan bagi orang yang memakan riba: Artinya: “*dan karena memakan harta orang dengan cara yang haram (kesombongan) dan melakukan riba padahal dilarang melakukannya. Selain itu, Kami telah menyiapkan azab yang keras bagi orang-orang yang tidak beriman*”. (Q.S An-Nisa:161)

Meningkatnya persaingan antar bank memberikan tekanan kepada para bankir untuk meningkatkan kualitas layanan nasabah. Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik menaikkan kepuasan nasabah. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, bank harus memperhatikan standar pelayanan yang diharapkan nasabah dan yang ditawarkan oleh pesaing (sebagai pembanding), serta standar pelayanan yang dikomunikasikan kepada nasabah (Sungatji dan Sopiah, 2013). Dalam persaingan di industri perbankan, bank perlu melakukan banyak upaya untuk mempertahankan dan mendapatkan nasabah baru. Kemampuan bank untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi sangat penting bagi kesuksesan perusahaan ini. Ketika layanan perbankan digunakan kembali, kepuasan nasabah mencerminkan kualitas layanan (Sudirman, 2011).

Kualitas dan variasi produk sangat penting untuk kepuasan nasabah. Lebih banyak nasabah dapat tertarik pada bisnis yang jenis produknya inovatif, berkualitas tinggi, hemat biaya, dan mampu bersaing dengan produk serupa. Kepuasan nasabah, kepuasan keseluruhan, dan nilai produk atau layanan yang memenuhi harapan tersebut semuanya lebih tinggi ketika produk lebih inovatif dalam kemampuannya untuk memenuhi semua kebutuhan pelanggan (Kurniawan, 2013). BPRS Almadinah menawarkan layanan jemput bola. Kualitas layanan berkaitan erat dengan kepuasan nasabah, dan kualitas layanan menstimulasi nasabah untuk membangun interaksi yang kuat dengan bank mereka. Salah satu tujuan layanan perbankan adalah untuk memudahkan transaksi nasabah. Untuk nasabah layanan adalah alasan yang paling penting. Nasabah dapat mempercayai bank mereka karena layanan yang mereka berikan (Andriani, 2015).

Bank berupaya meningkatkan layanannya setiap tahun guna menjaga silaturahmi dan menambah jumlah nasabah. PT BPRS Almadinah Tasikmalaya memiliki produk penghimpun dana yang disebut *wadiah* dan *mudharabah*. Strategi yang digunakan untuk pendanaan (*financing*) adalah layanan jemput sendiri yang ditawarkan kepada nasabah di BPRS Almadinah Tasikmalaya. Menurut Wiliam (2022), dari segi bahasa, *funding* memiliki arti sebagai dana, sedangkan *lend* artinya meminjamkan. Singkatnya, *funding* adalah mengumpulkan dana. *funding* adalah kegiatan untuk menghimpun dana dari masyarakat sebagai nasabah dalam bentuk produk finansial. BPRS Almadinah saat ini memiliki ribuan nasabah, termasuk penabung dan pemodal. Namun, hal ini tidak menjamin loyalitas pelanggan karena jumlah transaksi tahunan yang fluktuatif dan fluktuatif. Tabel di bawah ini adalah tabel volume transaksi nasabah BPRS Almadinah:

Tabel 1. Tabel Jumlah Nasabah Tabungan

Tahun	Pembiayaan	Pendanaan	Jumlah
2019	976	9723	10.699
2020	894	10.879	11.773
2021	814	11.593	12.407
2022	791	12.751	13.542

Sumber:bidang IT BPRS Almadinah Tasikmalaya 2022

Grafik diatas menunjukkan maka kuantitas nasabah yang menjalankan transaksi di PT BPRS Almadinah Tasikmalaya setiap tahunnya mengalami kenaikan yang cukup pesat. Disisi pendanaan setiap tahunnya terus meningkat, namun di pembiayaan mengalami penurunan. Penuruan jumlah nasabah tersebut adanya nasabah yang telah selesai melakukan

pembiayaan. Kualitas yang dikelola dengan baik berkontribusi pada kepuasan dan retensi nasabah. Hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan bisnis dijamin oleh kualitas. Perusahaan dapat sepenuhnya memahami persyaratan dan harapan unik pelanggan mereka berkat hubungan emosional ini (Tjiptono, 2012).

Lembaga keuangan Islam menempatkan nilai tinggi pada layanan. Agar nasabah dapat mempercayai lembaga keuangan syariah, mereka harus dapat memberikan layanan terbaik. Lebih banyak kepercayaan nasabah berarti lebih banyak nasabah yang puas. Kepuasan nasabah merupakan salah satu bahan evaluasi yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan nasabah, dan merupakan faktor terpenting bagi suatu organisasi (Azhim, 2018). Variasi produk dan kualitas sangat penting dalam memastikan kepuasan nasabah. Nasabah lebih cenderung membeli dari bisnis yang lini produknya inovatif, berkualitas tinggi, hemat biaya, dan mampu bersaing dengan yang serupa. Semakin inovatif suatu produk untuk memenuhi semua kebutuhan nasabah, semakin tinggi kepuasan nasabah, dan semakin tinggi harapan nasabah akan kepuasan keseluruhan, semakin tinggi pula nilai produk atau layanan yang memenuhi harapan tersebut (Kurniawan, 2013).

Kepuasan nasabah ditimbulkan oleh tersedianya pelayanan yang prima. Setelah nasabah puas dengan layanan yang mereka terima, mereka membandingkan layanan yang diberikan oleh karyawan tersebut. Kualitas layanan adalah jantung dari perusahaan dan karena itu mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini untuk memastikan semua layanan yang diberikan dalam kondisi baik di mata masyarakat. Nasabah akan senang jika pelayanannya berkualitas tinggi. Kualitas layanan meliputi: berwujud, ketergantungan, kemampuan beradaptasi, jaminan, dan empati. Meningkatkan kepuasan nasabah tidak hanya membangun hubungan yang harmonis antara bisnis dan pelanggannya untuk memungkinkan pembelian berulang dan membangun loyalitas, tetapi juga memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut kepada nasabah yang menguntungkan perusahaan (Nazilah, 2015).

Untuk memberikan layanan prima, bank harus fokus pada standar layanan nasabah mereka dan standar yang ditawarkan oleh pesaing mereka. Penting untuk membawa standar layanan nasabah menjadi perhatian nasabah sehingga mereka mempunyai kesempatan yang efisien berdasarkan standar yang ditentukan oleh bank. Akibatnya, manajer bank menghadapi tantangan untuk lebih memperhatikan masalah layanan nasabah dalam situasi ini. Penting untuk secara berkala meningkatkan staf yang tidak profesional, tidak tanggap, komunikasi yang buruk, dan kurangnya layanan nasabah dan layanan lain yang diharapkan nasabah (Suryani, 2017). Perusahaan dapat memastikan nasabah mereka senang dengan menyediakan produk berkualitas tinggi. Akibatnya, bisnis harus fokus pada nasabahnya. Riset perlu untuk mengetahui apa yang diinginkan, dibutuhkan, dan diharapkan pelanggan (Wijaya, 2011).

Hal ini didukung dengan penelitian terdahulu dalam jurnal (Habib, Mardiyah, 2021) di dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Penerapan Layanan *Pick Up and Delivery* Terhadap Loyalitas Konsumen" menunjukkan pengaruh layanan *pick up and delivery* bernilai positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas konsumen yang telah dibuktikan dari berbagai metode analisis data. Juga didukung dengan penelitian terdahulu oleh (Hasanah, 2013) di dalam penelitiannya yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah" Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dengan penggunaan dimensi carter mempunyai pengaruh yang signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia cabang Palu. Juga diperkuat dengan penelitian terdahulu oleh (Hilman, 2019) di dalam penelitiannya yang berjudul "Optimalisasi *Pick Up Service* Di Kantor Pos Wonogiri dengan Strategi *Product Development*) hasil penelitiannya *pick up service* bernilai positif terhadap strategi *product Development*.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan-permasalahan yang dapat dirumuskan adalah: Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan di PT BPRS Almadinah Tasikmalaya Perseroda? Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah: Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan di PT BPRS Almadinah Tasikmalaya Perseroda.

Penelitian-Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No	Sumber	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Yona Elmiyanti, skripsi IAIN Bukittinggi, 2018	Analisis Pengaruh <i>Pick Up Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Ampek Angkek Candung	Kuantitatif Deskriptif	Bahwa layanan antar jemput memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2.	Hadid Habibi, Ainun Mardhiyah. Universitas Sumatera Utara. 2021	Analisis Penerapan Layanan <i>Pick Up And Delivery</i> Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Cuci Sepatu Medan)	Kuantitatif Deskriptif	Berbagai teknik analisis data telah menunjukkan bahwa layanan pick-up dan delivery berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Medan <i>Shoes Wash</i> membuat promosi jika pelanggan sangat antusias untuk mencuci sepatunya. Hal ini menunjukkan bahwa layanan antar jemput membuat pelanggan Medan Cucisepatu menjadi loyal.
3.	Tamadara Hilman, Muhammad Arya Wicaksana Politeknik	Optimalisasi <i>Pick Up Service</i> Di Kantor Pos Wonogiri Dengan Strategi Product Development Pos Indonesia. 2019.	Kualitatif Eksplorasi	Berdasarkan hasil analisis menggunakan matriks TOWS, diperoleh beberapa kegiatan/ tindakan yang dapat mendukung strategi market penetration dan <i>product development</i> . Strategi <i>product development</i> memiliki skor daya tarik 5,847 diikuti strategi market penetration dengan skor daya tarik 4,266.

Hipotesis

Hipotesis, atau asumsi sementara untuk menguji suatu penelitian, dapat dirumuskan dengan menggunakan kerangka pemikiran di atas dan penelitian sebelumnya, yaitu:

H₀: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan.

H_a: Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah mode yang digunakan untuk menggapai sasaran tertentu. Menurut Purwanto (2016), metodologi penelitian dilakukan dengan cara tertentu, terencana, sistematis, dan teratur, dengan setiap tahapan ditujukan untuk memecahkan suatu masalah. Penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dan deskriptif dalam penelitian ini. Statistik dan pengujian hipotesis digunakan dalam metode kuantitatif analisis data untuk memeriksa sampel dari populasi tertentu.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara sebagai berikut:

1. Jenis Data. Studi ini memerlukan sumber data primer. Data primer yaitu data yang diambil terang-terangan menggunakan kuesioner, dan dikirimkan kepada responden dalam bentuk pernyataan terkait kinerja masing-masing variabel yang diteliti. Pengumpulan data secara selektif ini dilakukan melalui teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling*, yaitu pemungutan sampel berdasarkan peninjauan peneliti bahwa unsur yang diminati sudah ada dalam populasi (Sugiyono,2016).
2. Populasi Sasaran. Wilayah generalisasi adalah populasi, yang terdiri dari objek dan subjek dengan sejumlah karakteristik tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari sebelum ditarik kesimpulan (Fikri dan Haryanti, 2020). Populasi pada penelitian ini yaitu masyarakat yang menjadi nasabah tabungan di PT BPRS Almadinah Tasikmalaya sebanyak 12.751 nasabah. Dalam studi empiris ini, informasi dikumpulkan menggunakan kuesioner yang diberikan langsung kepada nasabah tabungan PT. BPRS Almadinah Tasikmalaya Perseroda.
3. Sampel Penelitian. Sampel penelitian yaitu elemen dari populasi dari mana data dapat diperoleh dan mewakili seluruh populasi. Sampel yang digunakan di penelitian ini ialah nasabah tabungan PT BPRS Almadinah Tasikmalaya. Anggota populasi dipilih sesuai dengan prosedur untuk mewakili populasi menggunakan rumus *Slovin*, yang mengukur sampel dengan kesalahan 10% dan tingkat kepercayaan 95% menggunakan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n : Jumlah sample minimal
N : Populasi
E : Error (10%)

Sehingga dapat dilihat sampel pada penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{12751}{1 + (12751 \times 0,01)}$$
$$n = \frac{12751}{128,51}$$
$$n = 99,221$$

Untuk mempermudah pemrosesan data, maka peneliti membulatkan sampel dari 99,221 menjadi 100 sampel.

4. Prosedur Penelitian Data
 - a. Studi lapangan. Penulis penelitian ini menggunakan metode berikut untuk mendapatkan data langsung dari objek penelitiannya:
 - 1) Kuesioner. Dalam arti responden melaporkan apa yang mereka ketahui, kuesioner adalah serangkaian pertanyaan yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden (Arikunto,2014). Artinya, jika peneliti mengetahui secara pasti faktor yang diukur dan mengetahui apa yang diharapkan dari responden. Di dalam penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada responden dalam bentuk pernyataan untuk mengumpulkan data yang relevan. Skala *Likert* digunakan dalam kuesioner ini. Nilai-

- nilai skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan pandangan masyarakat terhadap fenomena sosial. b) Observasi
- b. Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan cara mengamati objek penelitian dan mendokumentasikan gejala-gejalanya secara cermat untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang objek tersebut (Sujarweni, 2022)
 - c. Dokumentasi. Menurut Arikunto dan Haryanti (2020), "Dokumentasi adalah proses pengumpulan data dengan mencari informasi tentang variabel. Catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, agenda, dan sebagainya adalah variabelnya. Pengumpulan data ini dapat menyediakan sumber data untuk dokumen relevan yang diperlukan untuk penelitian ini. Dokumen ini digunakan untuk mengumpulkan data responden terkait jumlah nasabah perbankan syariah yang digunakan untuk menentukan populasi dan sampel ukuran penelitian ini.
 - d. Studi Kepustakaan. Pendekatan ini dilakukan dengan menggunakan teori-teori yang relevan dan dapat mendukung penelitian dengan menggunakan sumber-sumber yang ada seperti buku, laporan, jurnal dan internet.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan

BPRS Almadinah adalah bank yang menyediakan pembiayaan dan pengalokasian dana sesuai dengan prinsip syariah serta bebas dari unsur riba. juga menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk deposito, tabungan, dan giro (OJK,2017). Pada Desember 2022, penyebaran kuesioner ke nasabah tabungan berlangsung selama dua minggu dan memiliki total sampel sebanyak 100 responden. Setelah dilakukan pemeriksaan karakteristik responden, maka sampel 100 orang yang menggunakan produk tabungan adalah 43 laki-laki dan 57 perempuan.

Analisis data yang divalidasi studi menjelaskan hubungan positif yang signifikan antara kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan. Kepuasan di antara pelanggan meningkat dengan kualitas pelayanan. Hal ini juga terlihat dari hasil analisis yang menunjukkan koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,589. Hal ini menunjukkan hubungan positif atau satu arah antara variabel kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan. Agar nasabah puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka perusahaan harus menjaga kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan tergantung pada hubungan antara harapan nasabah dan realitas produksi atau jasa yang ditawarkan. Bila kenyataan melebihi keinginan mereka, mereka akan puas, sebaliknya jika keinginan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan mereka, mereka bakal beralih ke perusahaan atau bank lain (Passe, 2016).

Temuan studi ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan. Uji t menunjukkan bahwa kepuasan nasabah secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Hasil pengujian t hitung 7,661 lebih tinggi dari t tabel 1,661. Karena variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Temuan ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Ahmad Wajdi Mubarak (2019) yang menjelaskan bahwa kepuasan nasabah secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Hasil uji t kepuasan pelanggan t hitung $> t$ tabel sebesar $7,823 > 1,661$ menunjukkan hal tersebut. Hasilnya, terdapat pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen sebesar $0,000 < 0,005$. Juga diperkuat oleh Yona Elmiyanti (2018) berdasarkan hasil analisis regresi sederhana Di PT BPRS Ampek Angkek Candung, sudah menjadi rahasia umum bahwa layanan antar jemput berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t, dimana nilai t

hitung sebesar 7,179 > dari t tabel 1,987 menunjukkan hal tersebut. Konsekuensinya, nilai t hitung melebihi t tabel.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan pembahasan terlihat jelas bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. t hitung 7661 > t tabel 1661 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Oleh karena itu, variabel Y dipengaruhi oleh variabel X. Karena derajat signifikansi $0,000 < 0,05$ oleh itu H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berdasarkan simpulan dan hasil penelitian di atas, penyusun menyampaikan masukan yang mungkin dapat membantu pihak yang bersangkutan, khususnya peneliti sendiri, yaitu: Bagi Pihak Institusi, Jajaran Bank harus terus membagikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk menjaga kepuasan nasabah. Tentunya menjaga komunikasi antara bankir dengan nasabah, membangun hubungan baik dan tetap memberikan kenyamanan bagi nasabah terutama dalam bertransaksi. Bagi Peneliti Selanjutnya, Berharap riset ini dapat dikembangkan dan dikaji lebih lanjut, serta ditambahkan variabel-variabel lain untuk menghasilkan penelitian yang lebih bermanfaat untuk banyak orang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini Nur Okta Miming. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di BRI Syariah KCP Ponorogo. IAIN Ponorogo
- Almadinah. 2022. BPRS Almadinah Tasikmalaya.
- Andriani, Putri. 2015. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna ATM, (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga)
- Ardianty, C. 2018. Sejarah Bank Pembiayaan Syariah.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta:Raneka Cipta
- Arikunto. 2018. Kualitas Pelayanan.
- Azhim Fauzil MF. 2018. Analisis Pelayanan Pembiayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Syariah Harapan Surabaya. UIN Sunan Ampel
- Azisah Nur. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT AL-BIRRY Di Kabupaten Pinrang
- Aziz Nazaruddin Huda Rahmatul Budi. Pengaruh Biaya. Angsuran dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT At- Takwa Muhammadiyah Cabang Siteba Padang. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "KBP"
- Bustamin. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Makasar. Universitas Muhammadiyah Makasar
- Creswell, John W. 2015. Penelitian Kualitatif dan Desain Riset. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Dewi Wati Suchi. 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Antar Jemput Produk Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BPRS HIK Cabang Cikarang). UNISMA Bekasi
- Elmiyanti Yona. 2018. Analisis Pengaruh Pick Up Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Ampek Angkek Candung. skripsi IAIN Bukittinggi
- Fikri, Haryanti. 2020. Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif, Mixed Method, dan Reseach and Development. Malang: Madani Media
- Habibi Hadid. Mardhiyah Ainun. 2021. Analisis Penerapan Layanan Pick Up And Delivery Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Cuci Sepatu Medan). Universitas Sumatera Utara
- Hafifudin Didin, Tanjung Hendri. 2013. Manajemen Syariah Dalam Ptaktik. Jakarta:Gema Insani.

- Hasanah Uswatun. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah
- Hilman Tamadara. Wicaksana Arya M. 2019. Optimalisasi Pick Up Service Di Kantor Pos Wonogiri dengan Strategi Product Development. Politeknik Pos Indonesia
- Ismail. 2011. Perbankan Syariah. Kencana Pnamedia Group. Jakarta. cet 1.
- Kasmir. 2014. Manajemen Perbankan. Jakarta: Rajawali.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent: Teori dan Praktik. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Khotibul Umam. 2016. Perbankan Syariah Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangan di Indonesia. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Kurniawan Didi. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (BPD DIY Syariah). (Yogyakarta:UIN Sunan Kalijaga).
- Moh. Kasiram. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif-kuantitatif. Skripsi pada UIN Maliki Malang
- Mubarak Wajdi Ahmad. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Fatmawati. Universitas Muhammadiyah Jakarta
- Muhammad. 2013. Pengantar Akuntansi Syari'ah. (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka).
- Murdifin Imaduddin. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Cabang Makasar. Universitas Muslim Indonesia
- Nadia Agustina dan Achmad Fauzi DH. 2018, Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan, Jurnal Administrasi Bisnis.
- Nazilah Rahmi. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pembiayaan PT. Astra Sedaya Finance (ACC). Universitas Naratoma. Surabaya.
- OJK. 2017. Pengertian Bank Syariah.
- Passe Longginus. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada PT Bank Papua Cabang DIY. Universitas Sanata Dharma.
- Purwanto. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Qomarudin M. 2014. Pengertian Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Syariah Menurut Para Ahli.
- Ratih. 2020. Mengenal Kualitas Pelayanan Secara Lengkap.
- Sholehuddin Sulton. Rahman Fahrurrozi. 2020. Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Khai Khai Tea Kota Malang. Universitas Islam Malang
- Sitoresmi Rifka Ayu. 2022. Pengertian Bank Syariah, Tujuan, Fungsi,dan Jenisnya yang Wajib Diketahui.
- Sudarsono Heri. 2003. Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah Deskripsi dan Ilustrasi, Cetakan Pertama. Yogyakarta:EKONISA.
- Sudirman Yanti Dewi. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan BRITAMA Pada PT BRI (Persero) tbk Cabang A. Yani Makasar. Universitas Hasanudin Makasar
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta).
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta).
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta:Pustaka Baru Press
- Sujarweni, V. Wiratna. 2018. Metodologi Penelitian. Yogyakarta:Pustaka:Baru Press
- Sujarweni, V. Wiratna. 2022. Metodologi Penelitian. Yogyakarta:Pustaka:Baru Press
- Sungatji Mamang Etta, Sopiah. 2013, Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen. (Yogyakarta: CV Andi Offset).

- Suryani Tatik. 2017. Manajemen Pemasaran Strateik Bank di Era Global Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah. (Jakarta: Prenadamedia Group)
- Tjiptono Fandy. 2012. Service Management (Mewujudkan Layanan Primer). (Yogyakarta: Penerbit Andi).
- Tjiptono Fandy. 2014. Strategi Pemasaran Edisi 3. Jakarta:ANDI
- Uma Bamai. 2022. Apa Itu Funding dan Lending.
- Wijaya Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta : Jakarta Indeks